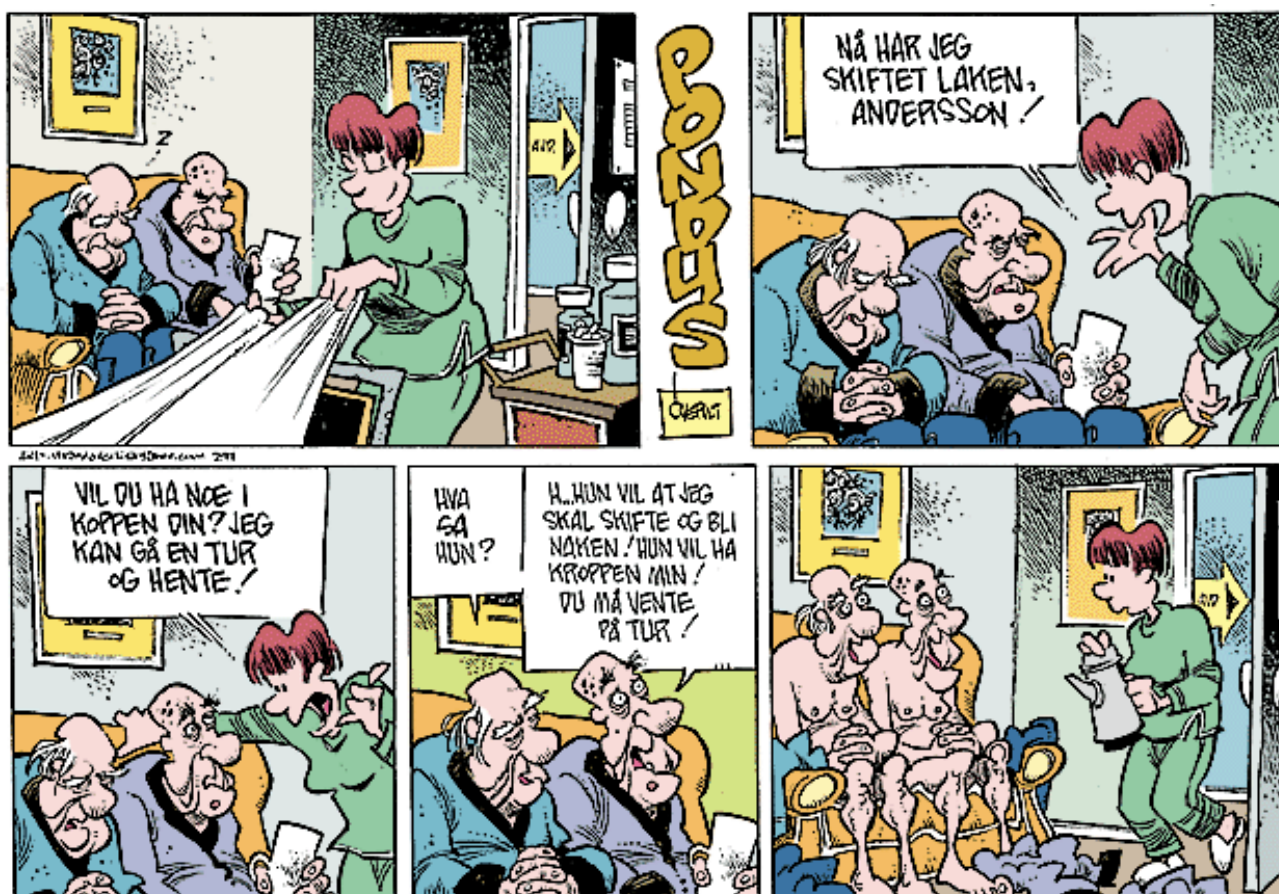


Service og Arbeidsglede



Den korteste vegen mellom to mennesker, er et smil





"A customer is the most important visitor on our premises.

He is not dependent on us.

We are dependent on him.

He is not an interruption on our work. He is the purpose of it.

He is not an outsider in our business. He is a part of it.

We are not doing him a favour by serving him.

He is doing us a favour by giving us an opportunity to do so."

Mahatma Gandhi



Innhold

<i>Innhold</i>	3
<i>Service vet du best hva er når du ikke får det</i>	4
<i>Om kommunikasjon</i>	5
Tips i samtale	6
Tips på telefon.....	6
<i>Om det å selge</i>	7
Salg handler om å ville	8
Faktorer som spiller inn for å lykkes med salg.....	8
By opp til dans	8
<i>Lytting – kjernen i all menneskelig samhandling</i>	8
Lyttenivåer	9
God lytteratferd	9
<i>Positive formuleringer gir velvilje</i>	9
<i>Klager, hva gjør du da?</i>	11
Her er noen tips	11
<i>Vi viser interesse ved å stille spørsmål</i>	11
Lukkede spørsmål gir ”Ja” og ”Nei” svar	12
Åpne spørsmål.....	12
Eksempler	12
Spørreord	12
Hvorfor?	12
Oppfølgingsspørsmål - eksempler	12
<i>Tilbakemeldings kunst</i>	13
Ros	13
Ris	14
Noen metoder.....	14
<i>Faresignaler for dårlig kommunikasjon</i>	15
Litt om filter (forsvarsmekanisme).....	15
Oppgaver	15
<i>L Ø F T - Løsningsfokusert tilnærming</i>	16
Effektfulle LØFT- spørsmål.....	17
<i>Always look at the bright side of life</i>	18
Din energikonto.....	18
<i>Trivselsregler</i>	19
<i>TRENINGSPLAN</i>	20



Service vet du best hva er når du ikke får det

Alle vet hva god service er. Derfor er det et paradoks at vi likevel opplever dårlig service, eller? Vel, service er individavhengig og da er vi prisgitt den personen som skal betjene oss. En servicemedarbeider kan gi deg en positiv opplevelse, mens en likeglad servicemedarbeider kan ødelegge dagen din og få deg sur og irritert.

For å få et godt grep om 'service', må vi ta på oss kundehatten. Det er så lett å glemme kundeperspektivet når vi selv er på jobben. Service er ikke noe du kan holde i hånden, men en relasjon mellom mennesker. Det viktigste verktøy i denne sammenheng vil være din evne til å kommunisere og skape kontakt med andre. Om du ikke gjør deg bemerket på jobben, vil du heller aldri få oppløftende tilbakemeldinger. Da blir gjerne arbeidsdagen lang og litt trist. Kanskje er det noen som legger merke til det, - kundene, for eksempel?

Vi velger vårt eget humør. I positive omgivelser er det et enkelt valg. Det er gøy å jobbe på et sted som har et godt rykte, med fornøyde kollegaer der alle har samme innstilling og hjelper hverandre. En vennlig og positiv atmosfære legger vi kunder merke til!

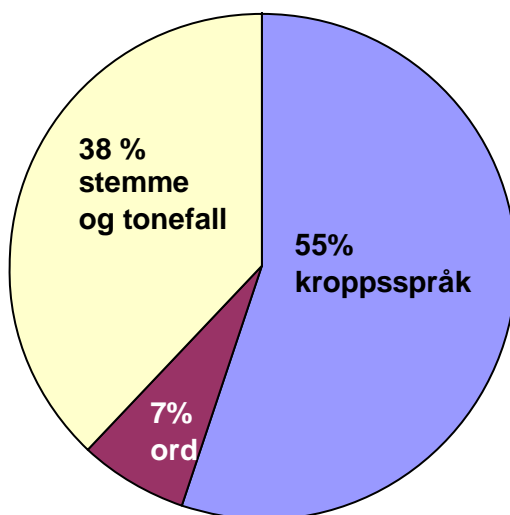
Hensikten med kurset er å gi deg påfyll og inspirasjon. Vi skal fokusere på det vi gjør som er bra og strekke oss litt lenger...



Om kommunikasjon

Alle vi møter eller snakker med, vurderer oss ubevisst. Omgivelsene tolker signaler i ansiktsuttrykk, kroppsholdning og bevegelser. Kommunikasjon kan føre til nærhet eller avstand mellom mennesker. Har vi en åpen og tillitsfull kommunikasjon skaper dette fellesskap med andre.

Vi kommuniserer ustoppelig, selv når vi tror vi ikke gjør det. Kommunikasjon er ikke bare ord og innhold, men summen av alt vi sier med kropp blick og stemme. Uten å si noe som helst sender vi ut kraftige signaler til andre om hvordan vi tenker og føler. Det jeg mente å si trenger ikke å være det du hørte. Din oppfatning av hva jeg sa kan bli like mye påvirket av mimikken min som av måten jeg fremfører mine utsagn.



Når du kommuniserer vil kroppsspråket og stemmeleie utgjøre hele 93% av tolkningsbildet hos andre

Kommunikasjon er derfor ikke bare hva vi sier, men også hvordan mottaker tolker budskapet ditt. Det er avsender som er ansvarlig for innholdet blir tolket riktig. Det skal så lite til for at det du sier blir misoppfattet. De samme ordene kan få vidt forskjellig betydning, alt etter hvilket tonefall vi bruker. "Er det mulig å få hjelp til dette?" Det kan vi i alle fall si på to måter. Den ene er den ærlige mente, vi vil gjerne ha hjelp. Vi kan også tenke oss at vi sier det på en ironisk, spydig måte og da blir meningen en helt annen. Et oppgitt sukk kan også si mer enn mange ord. Det kan f.eks oppfattes som "Begynner du å mase om dette igjen?"



Tips i samtale

Kroppsspråket utgjør størstedelen av tolkingen i kommunikasjonen. Dette er viktig å huske på:

- Øyekontakt. Se på den du snakker med (ikke ni-stirring)
- Kroppsholdning. Ikke trekk deg tilbake eller lukk deg ved å legge armene i kors. Len deg heller fremover og vis at du er interessert.
- Lytt og spør. Å lytte er særlig viktig når du hører noe du ikke liker. Da gjelder det ikke å avbryte.

I samtale på telefon vil ordene, stemmen og tonefallet utgjøre hele tolkingen av hva vi sier. Stemmen alene utgjøre hele 60 % av tolkningsbildet. Resten av tolkningsbildet er ordene du bruker. Generelt kan vi si at enkel og tydelig tale med vennlig stemme virker mer tillitsvekkende enn lange, kompliserte setninger uten struktur. Når du ringer opp en bedrift for å få hjelp, tar det deg bare noen sekunder å avgjøre om du har en ansvarlig person i andre enden som ønsker å hjelpe, eller om det er en ”vriompeis”.

Tips på telefon

TY – VE – RO – NA

- Tydelig
- Vennlig
- Rolig
- Naturlig



Hvordan høres du ut på telefon?



Om det å selge

..handler mer om dine evner til å skape en relasjon enn selve produktet

Tenk hvor mange ganger du har kommet hjem med flere produkter i vesken enn det pungen og du selv hadde tenkt. Det var noe med selgeren som fikk deg til å handle mer.

Du handler ikke gjerne av en person som du umiddelbart ikke liker. En god selger er en person som klarer å lese dine behov. Selgeren er ikke påtrengende og heller ikke likegyldig. Den gode selgeren er en person som evner å skape en positiv relasjon med deg, en "Make-you-feel-good- følelse".

Når vi har fått denne go'-følelsen, har selgeren vekket din tillit. Vi handler først og fremst av en person som vi liker. Sånn er det bare.

Den aller beste selgeren er

- tillitsvekkende
- har kunnskap om sine produkter og
- flink til å lese behov

Den gode selgeren får til mer-salg på en naturlig måte:

- "Gled deg til Balansekunst. Om du har lyst å lese mer indisk litteratur, kan jeg også anbefale Hvite Tigre, lettlest og morsom og litt makaber..."
- "Hva med tilbehør? Har du rosenkål og rømme til Finnbiffen?"
- "Se, her har vi noen stilige strømper som matcher kjolen. Hva sier du?"



Vi handler helst med en person som vi liker



Salg handler om å ville

...du kan tro at du kan og du kan tro at du ikke kan. I begge tilfeller har du rett

Din innstilling som selger gjør noe med hvordan du er i salgssituasjonen. Din entusiasme smitter. Har du tro på deg selv og på produktet du selger, er sannsynligheten stor for at kunden vil handle nettopp av deg! Det er åpenbart at din personlighet har stor innflytelse på salget. All handel er nemlig basert på tillit og "det å like" selgeren. Vi handler ikke gjerne av noen vi "ikke liker", en uinteressert person.

Faktorer som spiller inn for å lykkes med salg

om du virkelig liker å snakke med mennesker
om du kan lytte og vise interesse for kunden
din evne til å ordlegge deg
din evne til å vise empati med kunden
det å være kreativ og løsningsorientert

By opp til dans

For å få i gang en salgssamtale må du gå kunden i møte (!) og stille spørsmål for å avdekke behov. Eksempel på salgssamtale i et bibliotek kan være:

"Hei, jeg ser du driver og leter. Er det noe spesielt du er på jakt etter? Jeg skal viser deg. Hva er det du liker å lese? Hva leste du sist? Ønsker du noe i samme sjanger? Hvor ofte leser du?"

PS. Kom gjerne med dine personlige anbefalinger!

Lytting – kjernen i all menneskelig samhandling

Å "høre" er ikke det samme som å "lytte". Mange tror de lytter idet de hører et annet menneske snakke, men å høre er bare den fysiske responsen som skjer når øret fanger opp lydbølger. Å lytte derimot er mer enn oppfattelse av lyd. For mens å høre gjerne sees på som en passiv aktivitet, krever lytting en bevisst og aktiv deltakelse. Å lytte er kjernen i all menneskelig samhandling.

Lytting er også en måte å anerkjenne andre mennesker på. I det vi engasjerer oss i å lytte, bekrefter vi den andres eksistens. Ved å lytte forteller vi at personen vi lytter til har betydning. Det gir positiv følelse å bli lyttet til, samtidig blir man gjerne stimulert til å snakke mer effektivt. Vi bruker gjerne tre ulike nivåer når vi lytter, avhengig av tid og sted og situasjon.



Å høre er ikke det samme som å lytte. Lytting krever en bevisst og aktiv deltakelse



Lyttenivåer

Nivå 1 - utålmodig

Her venter vi utålmodig på pause for å skyte inn det vi har på hjertet. Det vi hører minner oss om noe vi selv har opplevd. Her hører vi det vi ønsker å høre eller det vi tror vedkommende er i ferd med å si. Her er det lett å komme med "gode råd" og avbryte.

Nivå 2 - oppslukt

Når vi lytter på dette nivået er vi mer fordomsfrie. Vi er nysgjerrig på den andres vegne og ofte så oppslukt av historien at vår indre dialog har stilnet. Her plukker vi opp ordene uten egen evaluering og speiler disse tilbake til samtalepartneren.

Nivå 3 – mellom linjene

Her lytter vi mer enn bare ordene. På dette nivået lytter vi også etter det usagte, det underliggende. Vi kopler inn alle våre sanser og vår intuisjon. Nå lever vi oss inni det usagte, følelser, kroppsspråk og tonefall. Det er mange utfordringer på dette lyttenivået; Kan vi stole på den informasjonen vi mottar og hvordan setter vi ord på dette? Her må du gå varsomt fram og speile tilbake forsiktig.

God lytteratferd

Gi positiv oppmerksomhet:

Øyekontakt, fremoverbøyd og vendt mot personen

Matche:

Tilpasse ord, uttrykk, tonefall og kroppsspråk til senderen

Bruke småord og lyttersignaler

Vis interesse ved "ja vel", "jeg forstår" eller nikke, smile... På telefon er vi helt avhengig av å få disse små-ordene ellers tror vi den andre har blitt borte for oss.

Avklare:

Kontroller forståelsen ved å spørre med dine egne ord.

Oppsummer gjerne og gjenta i hovedpoeng for å vise at du har forstått.

Tie

Gi den andre tid til å prate ut og til å finne ordene

HUSK

Husk, du hører hva hun sier, men du vet ikke hva hun tenker !

Positive formuleringer gir velvilje

Benytt anledningen til å imponere

Ikke bare si "nei, det har vi ikke" til kunden din. Da bare forsvinner hun ut døra med et negativt inntrykk. Om du ikke har akkurat det produktet som hun etterspør, har du helt sikkert noe i samme gate. Kom med andre alternativer. Det oppfattes positivt.



Eksempel fra blomsterbutikken

1. -"Har dere tulipaner?"
-Nei, det har vi dessverre ikke"
-Nei, vel, eh..
2. -Har dere tulipaner?
-Nei, det har vi dessverre ikke, men vi har flotte roser på tilbud !
-Så flott

Flere eksempler fra virkeligheten

1. Har dere boken "Hundreårs Ensomhet"? Nei, dessverre. Alle er på utlån.
2. Treffer jeg Per Hansen der? Nei, det gjør du nok ikke nå.
3. Hva er forskjell på disse produktene? Nei, si det, du. Det vet jeg ikke.
4. Hva har dere på tilbud i dag? Nei, det vet jeg sannelig ikke
5. Har dere et ledig vindusbord? Nei,- det har vi dessverre ikke

Om du åpner for en dialog skaper dette velvillighet hos den andre.

1. Kan jeg sette deg opp på liste? Har du forresten lest "Kjærlighet i koleraens tid?
Den kan jeg virkelig anbefale
2. Per Hansen er i møte og tilbake kl. 14. Kan jeg ta en beskjed?
3. Produktene ser helt like ut, men den ene er mer ...(lær deg produktene dine !)
4. Denne uken har vi en kampanje på alle produkter fra...(hold deg oppdatert !)
5. Vindusbord har vi ikke, men vi har et veldig koselig bord der borte ved peisen



© EuroFlorist

Tilby et annet alternativ om du ikke har det kunden etterspør



Klager, hva gjør du da?

Det å yte service i godt vær når alt går på skinner er en ting. Noe helt annet er det å klare å være proff på service når det virkelig tordner og lyner. En misfornøyd kunde som er irritert er ikke forutsigbar. Det skal ingen ting til å få denne personen til å bli forbannet. En liten sleivete bemerkning er nok. Ikke la en sur kunde ødelegge dagen din. Går kunden til angrep på deg som person, må du være tydelig. Dette må du aldri tolerere. Men igjen er det måten du sier det på. "Den bemerkningen der sårer meg! Skal jeg kunne hjelpe deg i denne saken må du være sakelig og ikke angripe meg". En sint kunde må du ta på alvor og oppføre deg ordentlig. Arroganse og hånlig atferd er ikke forenlig med en proff servicemedarbeider.

Her er noen tips

- La kunden snakke ferdig. Avbryt aldri for å forklare eller forsvare !
- Vis innlevelse. Her er det viktig at du oppfører deg ordentlig. Overflatisk atferd utløser sinne.
- Vis empati. .
- Vis at du lytter ved å oppsummere / notere;

"Dette var veldig mye på en gang. Kan ikke du ta det viktigste, slik at jeg få notert det"
Kom med løsning; "Dette skal jeg ordne opp i", "Hvordan kan jeg løse dette på best måte for deg?"

Vi viser interesse ved å stille spørsmål



Når du er ute på by'n for å treffe andre, vet du at du må åpne samtalen med små spørsmål eller en liten kommentar for å få kontakt. Small-talk er en hyggelig måte å komme i dialog. I small-talk åpner vi gjerne med et lukket spørsmål, gjerne et "ufarlig" spørsmål som ikke byr på krevende svar. Vi skal jo "make him feel good" ..-Er du alene her? -Har du vært her før? En annen inngang på å få kontakt, kan være en hyggelig kommentar; "Jeg la merke til skjerfet ditt. Et sånt har nemlig jeg også..."



Lukkede spørsmål gir "Ja" og "Nei" svar

Et lukket spørsmål gir begrenset informasjon med innebygde ja eller nei svar. Jobber du her? Ja,-- Har du jobbet her lenge? Nei. Korte svar krever gjerne et oppfølgingsspørsmål. "Hvor lenge har du jobbet her?"

Åpne spørsmål

krever svar utover ja / nei og oppfordrer til egen refleksjon. Ved å stille åpne spørsmål åpner vi for mer informasjon. De mest effektfulle spørsmål er korte og trenger ikke å bestå av mer enn noen få ord. Ofte er det slik at jo korter spørsmål man stiller, jo lengre svar får man. "Hva nå?" , "Hva mener du egentlig?" "Hva vil du?" "Hva stopper deg?" "Hva blir neste skritt", etc, krever utdypende svar

Eksempler

Lukkede spørsmål	Åpne spørsmål
Du er vel fornøyd med jobben? Er du skuffet? Vil du gjøre oppgaven? Var det utfordrende, synes du?	Hvordan trives du i jobben din? Hvordan føler du situasjonen? Hvordan kan du gjøre oppgaven? Hva var utfordrende med....? Hvordan synes du at du løste dette? Hva kan du gjøre for at dette ikke skal skje igjen?

Spørreord

Hva	tror du?
Når	vil du ha dette klart?
Hvordan	kan jeg vite at du har gjort det?
Hvor	vil du hente inspirasjon?
Hvem	vil du ha med deg?
Hvilken	av disse alternativene vil du anbefale?

Hvorfor?

Spørreordet "Hvorfor" bør vi bruke med varsomhet, da mottaker ofte opplever å måtte gå tilbake i tid og forsvare seg. Da kan "piggene" lett komme ut...

Hvorfor gjorde du det ? vv Hva ønsker du å oppnå?

Oppfølgingsspørsmål - eksempler

Leder:	Hva vil du oppnå?
Medarb:	Jeg vil gjøre en god jobb
Leder:	Hva er en god jobb for deg da?
Medarb:	Det å jobbe med noen som betyr noe
Leder:	Hva er det som betyr noe?
Medarb:	Når jeg gjør noe som andre kan ha nytte av
Leder:	Noe som andre kan ha nytte av. Noe mer?



Tilbakemeldingens kunst

...Ros din venn i påhør av andre, tal din venn til rette i hemmelighet

Det er en hårfin balansegang mellom det å gi oppriktig ros og det som kan oppfattes som smiger. En positiv bemerkning kan gi påfyll til en ellers sliten motor. For at ros skal ha sin effekt må den være oppriktig og konkret. Anerkjennelse for godt utført arbeid sporer til videre innsats. Bli vi flinkere til å gi hverandre konstruktiv kritikk gleder vi oss mer over ros fordi vi kan stole på at den er ærlig ment og vel fortjent. Det er ikke lett å gi tilbakemeldinger, verken positive eller negative. Vi har lite trening og kanskje dårlige erfaringer med å gi og få tilbakemeldinger. Derfor lar vi være.

Ros

1. **Ros skal du gi umiddelbart.** I morgen er det gjerne for sent.
2. **Ros ansikt til ansikt** til den det gjelder og gjerne i påhør av andre
3. **Ros må være ekte og fortjent.**
Hvis alle bare er sukkersøte mot hverandre uten å mene noe med det, blir positive tilbakemeldinger bare tomme ord.
4. **Ros skal være konkret.** Vær tydelig på hva vedkommende har gjort som var så bra. Et generelt "Det hele var strålende" gir ikke svar på hva som var bra og hva jeg kan gjøre ennå bedre.
5. **Ros i påhør** av andre oppleves spesielt godt



Ris

Huskeregul nr 1

Ha impulskontroll. Ikke bus rett ut med det du har på hjertet, uten å tenke deg om. Tål litt mer av hverandres ulikheter

Huskeregul nr 2

Starten på samtalen er avgjørende for hvordan utviklingen blir videre ...

Huskeregul nr 3

"JEG"-budskap" + fakta

Å gi kritikk er å be om konkret forandring. Hvis du ikke vet hva du ønsker, bør du heller ikke gi kritikk. Vær raus og tål at ikke alle er som deg. Husk å ha impulskontroll,- Er problemet "stort" for deg, så ta det opp på en god måte .

Noen metoder

Bruk humor. Ikke gjør det større enn det det er. "Psst, hadde du tenkt at jeg skulle rydde etter deg?"

Still åpne spørsmål som gir mulighet for selvrefleksjon.

Hvordan synes du dette gikk? Hvordan kunne du løst denne situasjonen på en annen måte?

Bruk Jeg-budskap + fakta

Kritiser atferden,- ikke personen!

Eks 1: "Jeg legger merke til at du kommer ofte for sent. Dette skaper problemer for oss andre. Hva er vanskelig for deg? Hva kan jeg som din leder bidra med, slik at du kommer til tid?"

Eks 2: "Jeg kjenner det lukter alkohol av deg. Som din leder må jeg ta ansvar og ber deg om å gå hjem. Vi tar en samtale om dette i morgen.

Eks 3: " Jeg hører at du har så høyt stemmeleie når du snakket i telefonen. Ønsker du et lite vennlig tips fra meg?"

Oppmuntringer

Negativ tilbakemelding kan også gies i form av en oppmuntring ;

"Jeg tror du har potensial til å gjøre det ennå bedre ! "

"**Sånn Ja**" gir oppmuntring

"**Nei, ikke sånn !**" gir nederlagsfølelse

Aldri mer enn en kritikk om gangen. Avslutt og gjenopprett relasjonen på en positiv måte.



Faresignaler for dårlig kommunikasjon

1. Opptrapping – ingen lytting. Venter bare på å få sagt noe. Økende sinne
2. Nedvurdering (krymping av den andre)
3. Negative fortolkninger. Tolker alt i verste mening
4. Tilbaketrekking, (blir stille og går)

Lær deg å kjenne ditt eget mønster!

Litt om filter (forsvarsmekanisme)

Vi bruker vårt eget filter (forsvarsmekanisme) for ikke å bli for sårbar og åpen i en dialog. Dette handler om

1. Selvopfatning
2. Oppfattelse av den andre og
3. Følelser vi har for hverandre

Dette er det viktig å være bevisst på, fordi filteret (forsvarsmekanismen) forvrenger det vi mottar og sender, og gjør kommunikasjonen uklart mellom oss.

Hva er ditt filter?

Vi har alle filtre og de er verken gode eller dårlige. Målet er bare å oppdage filterne i tide og anerkjenne dem, slik at du kan forbygge. Vi er ulike når det gjelder tro, meninger, erfaringer og oppdragelse og dette bidrar til klarheter og virker hele tiden inn på hva vi hører og ser.

Oppgaver

Hvordan vil du gi din kollega tilbakemeldinger på disse problemstillingene?

1. *Du er lei at hun alltid snakker nedsettende om andre kollegaer*
2. *En kollega har vært nebbete og uhøflig mot en pasient/ kollega/ kunde/bruker/*
3. *Du irriterer deg over at en kollega aldri rydder etter seg. Igjen kommer du inn til rot.*
4. *En kollega har kommet tilbake etter en laaang pause. Dette er ikke første gang.*



L Ø F T - Løsningsfokusert tilnærming

Fra problem til løsning, Referanser: Gro Johnsrud Langslet



LØFTERE er på kontinuerlig jakt etter folks kvaliteter og ferdigheter

LØFT er kommunikasjonsteknikk som fokuserer på løsning i stedet for å grave i problemene med å få svar på hvorfor ting har gått galt. Å jakte på skyldige inspirerer ikke til forandring. Dessuten vet vi at atferd som gies oppmerksomhet har en tendens til å gjenta seg; Problemer på jobben som det snakkes om ustanselig, blir bare større og større. Har vi et trivelig arbeidsmiljø, setter vi pris på dette gjennom hyggelige handlinger og non-verbal kommunikasjon og vi er med på å styrke miljøet vårt.

I stedet for å forklare negative handlinger ved å henvise til statiske karaktertrekk (Hun ER sur) er poenget at hun er ikke sur hele tiden. Hun KAN VÆRE sur. Alt er i kontinuerlig forandring. Vi opptrer ikke likt hele tiden. Vi må derfor begynne å gå på leting etter de situasjonene der problematferden er borte. Se etter variasjoner. Lære oss til å blinke oss ut situasjoner som er bra og bifalle denne.

I LØFT er tanken at vi ikke behøver å forklare problemene for å løse dem. Det som trengs er å beskrive hva som skjer når problemene er fraværende. Da er de pr. definisjon løst! Bråke-klassen ER ikke bråkete hele tiden. Spør ikke hvem som er bråkemakerne. Finn heller ut når klassen bråker mindre. Hva skjer da? Analyser av hva som kjennetegner problemfrie situasjoner kan derfor klargjøre veien videre.



Bruker du LØFT som rettesnor, vil du etter hvert tenke gjennom hvilken framtid du ønsker å skape og hvordan du kan gjøre noe som virker for å gi deg det livet du ønsker. LØFT oversetter problemer til drømmer og hva som kjennetegner situasjonen når drømmen er oppfylt. "Tenk deg et år frem i tid – et mirakel har skjedd – Hva "ser" du og "hører" denne dagen i på din indre film?"

Det er tankegangen som ligger bak LØFT som er viktig å ta med seg inn i kommunikasjonen. Det handler om å lete etter det positive og tenke på situasjoner der problemene er borte eller nesten borte og dvele ved det som fungerer. Slik blir fokus flyttet fra problemet til å tenke løsning.

Effektfulle LØFT- spørsmål

- Hva har blitt bittelite grann bedre siden sist?
- Hvilke kloke grep har du gjort? Er det noe du har sagt eller gjort som har vært lurt?
- Hva er de aller første små tegn på at problemet er løst? Hva vil du legge merke til da?
- Hvordan vil du merke at problemet er løst? Hva ser du? Hva hører du?
- Når du merker det, hva vil du gjøre som du ikke gjør så mye av i dag?
- Hva vil andre gjøre annerledes når problemene er løst?
- Hva er den aller første lille hendelsen som allerede i morgen vil fortelle deg at problemene er i ferd med å bli løst? (kanskje vil han nikke og smile litt når du kommer på jobb i stedet for å late som du ikke er der?)
- Kan du huske en situasjon hvor problemene var litt mindre eller helt fraværende?
- Hva var annerledes da?
- Hvem gjorde hva, forskjellig?
- Hva var det kloke i å gjøre akkurat slik?
- Vil det bidra til løsning å gjøre mer av akkurat dette i den nåværende situasjon?

Hvordan skal du vite at du har oppnådd det du ønsker? Hvilke tegn vil fortelle deg at dere har oppnådd det du ønsker? Hva vil være annerledes etter at problemet er løst?

Har man levd med problemer lenge, kan det ofte være vanskelig å formulere klare svar på slike spørsmål. Forsøk med

- 1 **Mirakelspørsmål:** Forestill deg en fremtid hvor målene er nådd og problemene løst. Hvordan er det da? Mirakelet har skjedd: Hvordan er det da?
- 2 **Unntaksspørsmål:** Tenk på den allerede eksisterende situasjon (nåtid eller fortid) hvor målene *var i nærheten* av å bli nådd eller problemene var mindre (unntak fra problem) Når var problemet mindre eller helt borte? Hva gjorde du annerledes?
- 3 **Mestingsspørsmål:** Når situasjonen er håpløs,- hvordan i all verden klarer du å komme deg gjennom dagen? Hva kommer det av at du ikke gir opp? Hva forteller dette om dine kvaliteter?



Always look at the bright side of life



Lev lurt og gjør mye, mye mer av det som gir deg glede og latter

Har du en positiv og glad innstilling til det meste får du masse energi !
Lær deg selv å se på andre mennesker med positive øyne. Let etter det som personene rundt deg gjør bra. Ikke trekk deg selv ned ved å være negativ. Dette tapper deg for glød og glede og gjør deg trist.

Din energikonto

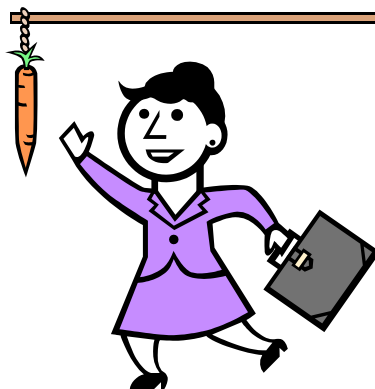
INNSKUDD	UTTAK
Positiv innstilling og evne til å glede seg	Negativitet og likegyldighet
Mosjon	Lite eller ingen mosjon
Frisk luft og dagslys	Sjelden utendørs
Sunn mat – regelmessige måltider	Dårlige matvaner
Sunne vaner mht til alkohol og sigaretter	Overforbruk av røyk og alkohol
God søvn og nok hvile	Dårlig søvn / "sover seg vekk"
Gode relasjoner til familie, venner og kollegaer	Konflikter

Vi slutter ikke å leke fordi vi blir gamle. Vi blir gamle fordi vi slutter å leke



Trivselsregler

Forhold som er til stede når jeg føler arbeidsglede og lyst til å yte mitt beste
(Noter alt du kommer på av små og stor saker som du selv har innflytelse over.)



TRENINGSPLAN

Navn:

Dato:

Hvordan tror du andre oppfatter deg i jobbsammenheng?

Hva synes du selv at du er go' på i jobben din?

Hva kan du gjøre mer av?

Hva må du konkret gjøre da? (si, gjøre, når?)

Hva vil du at dine kollegaer skal legge merke til av nye ting du gjør?

20



BIBLI●SKOPET
NYE BILDER AV
BIBLIOTEKET

Om jeg fikk leve livet om igjen

Om jeg fikk leve livet om igjen
Jeg ville våge å gjøre flere feil
Jeg ville være mer avspent og mer smidig
Jeg ville være mer impulsiv

Jeg ville ta færre ting alvorlig og jeg ville ta flere sjanser.

Jeg ville ha flere opplevelser:
Jeg ville bestige flere fjell og svømme over flere elver
Jeg ville spise mer is og mindre bønner

Jeg ville kanskje få flere vanskeligheter,
men færre innbilte

For jeg er en av dem som lever fornuftig og
klokt time etter time,
dag etter dag

Visst har jeg hatt mine øyeblikk, men om jeg
fikk leve om igjen,
ville jeg ha flere øyeblikk

Faktisk ville jeg prøve å ikke ha noe annet en bare øyeblikk
det ene etter det andre,
i stedet for å leve så mange år med tanke på morgendagen

Jeg er ett av de mennesker som aldri drar noe
sted uten å ta med termometer, varmemflaske,
regnfrakk og fallskjerm

Om jeg fikk leve livet om igjen, vil jeg reise
med mindre bagasje

Jeg ville begynne å gå barfot tidligere om
våren og fortsette til sent på høsten
Jeg ville danse mer
Jeg ville kjøre mer karusell
Jeg ville plukke flere tusenfryd

Nadine Stair på sitt dødsleie – 85 år



DET SKAL MERKES AT VI LEVER

Det skal merkes at vi lever
Musik må der til og blomster til alle
hvem ved, en enkelt banan, måske?
Øs hele din sjel og oppfinnsomhet ud
Hold kroppen i gang så den damper
Thi heller dampe end støve
Du er dømt til at leve!
Du må ikke kassere din skæbne
Tvert imot tage den på dig
Fyld den ud som din hud!
Bit livet i låret
Finn fremtiden frem
Rut med planer og visdomsord
for i dag skal det sørenmig leves!
Benny Andersen – fra "Personlige papirer" 1974

Ta vare

på vennene, ta vare
på vennligheten, vis gjerne
litt selv om du kan, dagen er blå
og dagen er grønn, dagen
er hvit - det er ikke annet
enn livet det her, vi er alle borte - nå
eller om litt, take it easy menneske
but take it, det er ikke
annet enn virkelighet
vet du, snart er 101 inne snart
er 101 ute - jeg sier:
vennlighet varer lenger, ta vare
på vennligheten, ta vare
på vennene - hei hei! ta nå
vare på hverandre.

Jan Erik Vold



You've got a friend
Carole King 1971

When you down and troubled and you need some loving care
And nothing, nothing is going right.
Close your eyes and think of me
And soon I will be there
To brighten up even your darkest night.
You just call out my name
And you know wherever I am
I'll come running to see you again.
Winter, spring summer or fall
All you have to do is call
And I'll be there
You got a friend

If the sky above you
Grows dark and full of clouds
And that old north wind begins to blow
Keep your head together
And call my name out loud
Soon you hear me knocking at your door.
You just call out my name
And you know wherever I am
I'll come running n'running, yeah, yeah, to see you again.
Winter, spring summer or fall
All you have to do is call
And I'll be there, yes I'll will

That ain't it good to know that you got a friend
When people can be so cold?
They'll hurt you, yes, and desert you
And take your soul if you let them
Oh, but don't you let them....

You just call out my name
And you know wherever I am
I'll come running n'running, yeah, yeah, to see you again
Winter, spring summer of fall
All you have to do is call
And I'll be there, yes I will
You got a friend
Aint it good to know? Ain't it good to know?
Aint it good to know? Ain't it good to know?
You got a friend
Oh, yeah. *You got a friend*
Oh, baby,- you got a friend
Oh yeah - *You got a friend*



Kommunikasjonsøvelser



1. Hei
2. Hva kan jeg hjelpe deg med
3. Det kan jeg gjerne gjøre
4. Ja
5. Hva tror du
6. Velkommen
7. Hva er dette
8. God dag
9. Hvor har du vært
10. Vi skal gifte oss
11. Dette skal jeg ordne for deg
12. Det vet jeg ikke
13. Kan jeg ta en beskjed
14. Hva vil du nå igjen?
15. Et øyeblikk
16. 50 kroner,- det er helt utrolig!
17. Har du kjøpt potetgull nå igjen?
18. Har du smakt dette?
19. Lykke til
20. Det er ikke noe problem
21. Hva har du puttet i denne retten?
22. Har du sett typen til Anne?
23. Hallo, hvem er du?
24. Hva mener du med det?
25. Vi har nettopp kommet hjem fra ferie
26. Rosenborg vant

